

Einzelhandelskaufleute / Verkäufer

Beigesteuert von M. Sauviller

Inhalt

1. Der Ausbildungsberuf
 2. Ausbildungsbetriebe
 3. Schule
 4. IHK-Prüfungen
 5. Ansprechpartner

- 1 Der Ausbildungsberuf
 - 1.1 Aufgabenbereich

Bei den Berufsbildern des Kaufmanns /der Kauffrau im Einzelhandel bzw. des Verkäufers / der Verkäuferin handelt es sich um aufeinander abgestimmte Ausbildungsgänge, die auf unterschiedliche Anforderungsbereiche der Tätigkeiten im Einzelhandel abgestimmt sind.

Verkäufer und Verkäuferinnen sind in Handelsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten tätig. Zu den wichtigsten Aufgaben zählen der Verkauf sowie die vor- und nachbereitenden Arbeiten in Beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben. Tätigkeitsfelder sind darüber hinaus Warenannahme und Lagerung, Service an der Kasse, Verkaufspflege und Inventur.

Kaufleute im Einzelhandel sind ebenfalls in Handelsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten oder als selbständige Kaufleute tätig. Die Verkaufstätigkeit ist der Mittelpunkt ihres kaufmännischen Aufgabenfeldes. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben. Weitere Aufgaben können in den Tätigkeitsfeldern Warenwirtschaft, Sortimentsgestaltung, Marketing, Handelslogistik, Beschaffung und Warenannahme, Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Controlling und E-Commerce wahrgenommen werden. Kaufleute im Einzelhandel unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

Die unterschiedlichen Aufgabengebiete der beiden Berufe lassen sich am besten anhand einer Gegenüberstellung der erwarteten beruflichen Fähigkeiten am Ende der Ausbildung darstellen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die bei den Verkäufern / Verkäuferinnen beschriebenen Fähigkeiten bedingt durch die stufig organisierte Berufsausbildung auch für die Kaufleute im Einzelhandel grundlegend sind.

Verkäufer / Verkäuferin -
Ausbildungsprofil, berufliche Fähigkeiten

Kaufleute im Einzelhandel -
Ausbildungsprofil, berufliche Fähigkeiten

Verkäufer und Verkäuferinnen ...

- verkaufen von Waren und Dienstleistungen
- informieren und beraten Kunden und bieten Service an
- setzen Warenkenntnisse ein
- platzieren und präsentieren Waren im Verkaufsraum
- wirken bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit
- kontrollieren und pflegen Warenbestände
- bedienen die Kasse und rechnen die Kasse ab
- wirken bei der Warenannahme und -kontrolle mit
- zeichnen Waren aus und lagern sie
- nutzen warenwirtschaftliche Kennziffern
- arbeiten team-, kunden- und prozessorientiert und setzen dabei ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein
- wenden Informations- und Kommunikationstechniken ein.

Kaufleute im Einzelhandel sollen neben den für die Verkäufer und Verkäuferinnen beschriebenen Fähigkeiten ergänzend folgende Aufgaben erfüllen. Sie ...

- wirken bei der Sortimentsgestaltung mit
- ermitteln den Warenbedarf
- beschaffen Waren
- wirken bei logistischen Prozessen im Unternehmen mit
- werten Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leiten Maßnahmen daraus ab
- wirken bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit
- planen den Personaleinsatz im eigenen Arbeitsbereich

Zur Wahrnehmung der Aufgaben ist für beide Berufsbilder eine umfassende berufliche Handlungskompetenz erforderlich. Diese erfordert eine übergreifende Befähigung zu:

- selbständigem Denken, Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein, qualitätsbewusstem und kundenbezogenem Handeln,
- Organisation von Arbeitsabläufen unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und technischen Zusammenhängen,
- Kontaktfähigkeit, Kommunikation und Kooperation mit Kunden sowie Kollegen und Vorgesetzten im Team,
- Nutzung technischer, informationstechnologischer und organisatorischer Mittel und Medien.

Am Ende der Ausbildung sind Verkäufer und Verkäuferinnen sowie Kaufleute im Einzelhandel in der Lage, ihre Aufgaben im Rahmen unternehmerischer Zielsetzungen selbständig und kundenorientiert auszuführen. Dabei bedienen sie sich der branchenspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme. Sie besitzen dann umfangreiche Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen ihres Unternehmens sowie über die Bedeutung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft.

1.3 Stufenausbildung

Eine Besonderheit des beruflichen Ausbildungswesens ist die Stufenausbildung. Diese wird für die Ausbildungsgänge im Einzelhandel praktiziert und bedeutet, dass die beiden möglichen Ausbildungsberufe stufig nacheinander und aufeinander abgestimmt absolviert werden können. Ausbildungsordnungen und Richtlinien für beide Berufe garantieren die Durchlässigkeit. Die Inhalte beider Rechtsgrundlagen sind für die ersten beiden Ausbildungsjahre gleich. Konkret: Es besteht die Möglichkeit, zunächst eine Ausbildung zum Verkäufer / zur Verkäuferin abzuschließen und danach über einen ergänzenden 1-jährigen Ausbildungsvertrag den Abschluss zum Kaufmann / zur Kauffrau im Einzelhandel zu erreichen. Aufgrund der langjährigen Erfahrungen, die wir in der Ausbildung für den Einzelhandel haben, ist dies generell empfehlenswert für Auszubildende mit einem allgemein bildenden Abschluss SEK I, Typ 10 A bzw. 9.

1.4 Ausbildungsdauer

Die Ausbildungsdauer beträgt für Verkäufer und Verkäuferinnen 2 Jahre. Sie kann jedoch auf 1 1/2 Jahre verkürzt werden. Für die Kaufleute im Einzelhandel beträgt die Ausbildungsdauer 3 Jahre. Diese kann auf 2 oder 2 1/2 Jahre verkürzt werden. Die Verkürzung kann nur in beiderseitigem Einvernehmen erfolgen und muss mit der Industrie- und Handelskammer abgestimmt werden. Dies geschieht entweder schon bei Vertragsschluss oder wenn bei zunächst 2- bzw. 3-jähriger Ausbildungsdauer der Betrieb und die Schule der Verkürzung zustimmen. Die Zustimmung der Schule kann ab einem Notendurchschnitt von 2,49 in den für die Ausbildung wesentlichen Fächern erfolgen. Grundlage ist das letzte Berufsschulzeugnis.

Download des Formulars für die Verkürzung der Ausbildungsdauer

1.5 Weiterbildungsmöglichkeiten

Weiterbildung im Einzelhandel gestaltet sich aufgrund der im Handel üblichen Ladenöffnungs- bzw. Arbeitszeiten erfahrungsgemäß relativ schwierig. Generell sind bildungswillige Arbeitnehmer im Einzelhandel abhängig von den Zugeständnissen, die ein Arbeitgeber im Hinblick auf eine entsprechende Gestaltung der Arbeitszeit bereit ist zu machen. Schließlich findet Weiterbildung in den meisten Einrichtungen in den frühen Abendstunden statt oder im Rahmen von ein- oder mehrwöchigen Lehrgängen an verschiedenen Fachschulen des Einzelhandels, wovon die meisten auch noch an bestimmten Warengruppen ausgerichtet sind. Hinzu kommen die teilweise hohen Kosten, die für diese Weiterbildungsmaßnahmen zu zahlen sind.

In Kenntnis dieser Ausgangslage bietet das Berufskolleg Rheydt-Mülfort für Wirtschaft und Verwaltung seit einigen Jahren einen 1-jährigen Lehrgang zur Vorbereitung auf die IHK-Prüfung zum Geprüften Handelsassistenten / zur Geprüften Handelsassistentin an. Lehrgangstag ist grundsätzlich Mittwoch, es werden 8 Unterrichtsstunden mit folgenden Fächern erteilt: Handelsbetriebslehre, Volkswirtschaftslehre, Personalwesen, Rechtslehre, Rechnungswesen, Organisationslehre und Datenverarbeitung. Es werden keine Lehrgangsgebühren erhoben, die Kosten für Literatur bzw. kopiertes Unterrichtsmaterial sind relativ gering. Bei Interesse und entsprechender Bereitschaft kann ergänzend ein Crash-Kurs zur Vorbereitung auf die Ausbildeignungsprüfung integriert werden.

Die Prüfung findet zum Abschluss des Schuljahres bei der Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein in Mönchengladbach statt. Sie stellt sehr hohe Anforderungen an die Prüfungskandidaten. Die schriftliche Prüfung umfasst 7 Klausuren á 90 Minuten in den oben genannten Fächern. Die mündliche Prüfung von etwa 10 Minuten Dauer muss in 2 Fächern absolviert werden. Die Prüfung ist bestanden, wenn in allen Fächern ein mindestens ausreichendes Ergebnis erzielt wird.

Zur Prüfung zugelassen wird jeder, der die Ausbildung zum Kaufmann / zur Kauffrau im Einzelhandel mit Erfolg abgeschlossen hat und mindestens ein Jahr im Einzelhandel tätig war. Empfohlen wird ein allgemein bildender Schulabschluss mit mindestens der Fachoberschulreife, besser der Fachhochschulreife. Die Prüfungsgebühren betragen zurzeit 153,00 €.

Der erfolgreiche Abschluss der Prüfung ermöglicht im Übrigen ein erleichtertes Prüfungsverfahren im Rahmen einer Prüfung zum Handelsfachwirt (IHK). Bis auf den Prüfungsbereich Handelsbetriebslehre werden alle anderen Prüfungsfächer anerkannt. In diesem Fach müssen 2 Klausuren und eine mündliche Prüfung absolviert werden. Nähere Auskunft erteilt hier das Referat Weiterbildung bei der IHK.

[Download des Formulars für die Anmeldung zum Weiterbildungslehrgang zum Handelsassistenten. \(11.79 KB\)](#)

Die Anmeldung sollte jeweils bis 30. 05. eines Schuljahres für das folgende erfolgen. Ansprechpartner ist OStR Klaus Vallen.

1.6 Berichtsheftführung (Infos der IHK Mönchengladbach)

Muss ich das Berichtsheft führen?

Ja, das Führen des Berichtsheftes ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

Muss ich mein Berichtsheft bei der IHK abgeben?

Das Berichtsheft muss nach dem derzeitigen Stand nicht bei der IHK eingereicht werden. (Stand 2014, ohne Gewähr!)

Wo kann ich ein Berichtsheft kaufen?

Berichtshefte können im gut sortierten Schreibwarenhandel erworben werden.

Sind Wochenberichte notwendig?

Ein wöchentlicher Bericht ist nicht notwendig (auch wenn dies in einigen im Schreibwarenhandel zu erwerbenden Berichtsheften vorgegeben ist).

Über welchen Zeitraum darf sich ein Einzelbericht erstrecken?

Allerdings darf der Berichtszeitraum für den Einzelbericht eine Ausbildungszeit von 4 - 6 Wochen nicht überschreiten.

Müssen Berichte von den Abteilungsleitern unterschrieben werden?

Ja. Bei kleineren Betrieben werden sie von der Geschäftsführung unterschrieben.

Im Vordruck der IHK gibt es ein Feld für die Unterschrift des Betriebsrates...

Der Betriebsrat muss nicht unterschreiben. Der Sichtvermerk durch den Betriebsrat ist so zu verstehen, dass dem Betriebsrat das Recht auf jederzeitige Einsichtnahme in den Ausbildungsnachweis zusteht.

Muss auch der Schulstoff in den Berichten erfasst werden?

Die Unterrichtsinhalte der Berufsschule sind ebenfalls bei der Berichtsheftführung zu berücksichtigen.

2 Ausbildungsbetriebe

Zurzeit sind am Berufskolleg Rheydt-Mülfort für Wirtschaft und Verwaltung ca. 100 Unternehmen des Einzelhandels registriert, die in den Ausbildungsberufen Verkäufer / Verkäuferin sowie Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel in Mönchengladbach ausbilden. Diese können hier nicht alle aufgelistet werden.

Einen guten Überblick bietet die Broschüre "Job und Karriere", die kostenlos bei der IHK Mittlerer Niederrhein, Bismarckstr. 109, 41061 Mönchengladbach erhältlich ist. Hier findet man ein Verzeichnis aller Ausbildungsbetriebe im Bereich der IHK Mittlerer Niederrhein, also Mönchengladbach, Krefeld, Neuss und Umgebung. Weiterhin werden u. a. auch die Berufsbilder des Einzelhandels genauer beschrieben. Für Suchende lohnt sich ein Blick in die Ausbildungsplatzbörse der IHK (<http://ihk.-ausbildung.de> oder <http://www.krefeld.ihk.de>).

3 Schule

3.1 Studentafel 1)

Fächer

Wochenstunden

1. Jahr

2. Jahr

3. Jahr

Berufsbezogener Lernbereich

Kundenkommunikation und Service (KUKS)

3

0

2

Wirtschafts- und Sozialprozesse (WISO)

3

0

3

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK)

0

3

3

Warenbezogene Prozesse²)

0

2

0

Datenverarbeitung (DV)²)

0

2

0

Berufsübergreifender Lernbereich

Deutsch/Kommunikation²)

0

1

0

Politik2)

0

1

0

Religion2)

1

0

0

Sport/Gesundheitsförderung2)

1

0

0

Differenzierungsbereich

Englisch2)

0

2

0

Wahlbereich

Volkswirtschaftslehre3)

0

0

1

1) Wir behalten uns Änderungen aus personellen und organisatorischen Gründen vor.

2) Die zuletzt erteilte Zeugnisnote in diesem vorzeitig abgeschlossenen Fach erscheint auf dem Abschlusszeugnis.

3) Dieses Fach wird nur in Klassen der Oberstufe mit Auszubildenden unterrichtet, die den Besuch des Weiterbildungslehrgangs "Handelsassistent" planen.

Wochen-
stunden
(Summe)

1. Ausbildungsjahr - Unterstufe

2. Ausbildungsjahr - Mittelstufe
Abschluss Verkäufer/-in

3. Ausbildungsjahr – Oberstufe
Abschluss Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

1 Unterrichtstag

2 Unterrichtstage

1 Unterrichtstag

11

Differenzierungsbereich:
Fremdsprache (Englisch)

10

9

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK)
Lernfelder 3 (2) 8 und 9

Wahlbereich Volkswirtschaftslehre *)

8

Wirtschafts- und Sozialprozesse (WISO)

Lernfelder 1 und 3 (1)

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK)
Lernfeld 11

7

6

Datenverarbeitung
Schwerpunkt: Warenwirtschaftssysteme

5

Kundenkommunikation und Service (KUKS)

Lernfelder 2, 4, 5 (1) und 10

Wirtschafts- und Sozialprozesse (WISO)
Lernfelder 13 und 14

4

Warenbezogene Prozesse (WWP)
Lernfelder 6 und 7

3

2

Religion
je 1 Halbjahr
Sport

Deutsch

Kundenkommunikation und Service (KUKS)
Lernfelder 5 (2) und 12

1

Politik

*) nur in Klassen mit Vorbereitung auf den Fortbildungsbereich Handelsassistent/-in)

Lernfeld

Unterrichtsfach

Lerninhalte

1

WISO

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
- Grundlagen der Berufsausbildung
- Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels
- Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe
- Arbeitssicherheit und Umweltschutz

2

KUKS

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

- Warenvorlage
- Fachsprache
- beratendes Verkaufen
- Preis-Leistungsbeziehung
- Ergänzungsangebote

3 (1)

3 (2)

WISO

KSK

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

- Grundlagen des Vertragsrechts, Abschluss von Kaufverträgen
- Kaufmännische Grundrechenarten
- (Dreisatz, Durchschnitts- und Prozentrechnung)

4

KUKS

Waren präsentieren

- Laden und Regalgestaltung einschließlich Kundenlaufstudien und Visual Merchandising
- Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung

5

KUKS

Werben und den Verkauf fördern

- Werbemittel und Werbeträger
- Kooperative Formen der Werbung
- UWG und Verpackungsverordnung

6

WWP

Waren beschaffen

- Mengen-, Zeit- und Preisplanung

- Anfrage, Angebot und Bestellung
- Angebotsvergleich und Bezugskalkulation
- Kooperationsformen im Einkauf

7

WWP

Waren annehmen, lagern und pflegen

- Lagerorganisation, Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager, Warenpflege
- Inventur und Inventar
- Lagerkennziffern: Mindest- und Meldebestand, Umschlagshäufigkeit und Lagerdauer, Lagerkosten
- Störungen bei der Warenannahme: Lieferungsverzug und Mangelhafte Lieferung

8

KSK

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

- Bilanz
- laufende Geschäftsfälle im Einzelhandel
- Gewinn- und Verlustrechnung
- Warenwirtschaft: Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern

9

KSK

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

- Kalkulationsverfahren und Kalkulationsvereinfachungen
- Preisangabeverordnung

10

KUKS

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

- Kunden in Begleitung
- Geschenk- und Besorgungskauf
- Verkaufen bei Hochbetrieb und kurz vor Ladenschluss
- Verkaufsstörungen
- Gewährleistung, Garantie Produkthaftung und Kulanz
- Finanzierungskauf
- Ladendiebstahl

11

KSK

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

- Buchungen bei Warenein- und -verkauf einschl. Umsatzsteuer
- Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen
- Abschreibungen, externe Kosten
- Nachkalkulation
- Rentabilitäts- und Wirtschaftlichkeitskennziffern

12

KUKS

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

- Marketing-Mix mit Rückbezug auf Werbung (5 (2))
- Kundenbeziehungsmanagement
- E-Business und E-Commerce

13

WISO

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

- Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen, Datenschutz
- Gesprächsführung, Umgang mit Konflikten
- Personalentwicklung

14

WISO

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

- Unternehmensgründung, Unternehmensformen
- Kooperations- und Konzentrationsformen
- Finanzierung des Unternehmens einschl. Sicherung
- Gerichtliches Mahnwesen
- Insolvenz

3.2 Unterrichtsorganisation

Mit Rücksicht auf die durch die Ladenöffnungszeiten bedingten hohen Anforderungen an die Beschäftigten im Einzelhandel findet der Unterricht in den Unter- und Oberstufen jeweils an nur einem Unterrichtstag statt, in der Mittelstufe muss an zwei Berufsschultagen unterrichtet werden. Der Unterricht kann sowohl vor- als auch nachmittags stattfinden. 3.3 Vorgehensweise im Krankheitsfall

Im Krankheitsfall rufen Sie vor dem Unterrichtsbeginn im Sekretariat an (02166 - 917920). Wenn Sie wieder am Unterricht teilnehmen, geben Sie eine von Ihrem Ausbilder unterschriebene und gestempelte Kopie Ihrer ärztlichen Krankmeldung bei Ihrem Klassenlehrer ab.

3.4 Berufsschulzeugnis

Die Berufsschüler/innen des Ausbildungsberufs Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel erhalten in der Unter- und Mittelstufe je ein Jahreszeugnis. In der Oberstufe erhalten Sie ein Halbjahreszeugnis und ein Abschlusszeugnis. Das Abschlusszeugnis enthält einen Notendurchschnitt, bei dessen Berechnung der Differenzierungs- und Wahlbereich nicht berücksichtigt werden.

Die Berufsschüler/innen des Ausbildungsberufs Verkäufer / Verkäuferin erhalten in der Unterstufe ein Jahreszeugnis. In der Mittelstufe erhalten Sie ein Halbjahreszeugnis und ein Abschlusszeugnis.

Sollte die Schülerin / der Schüler zwei oder mehr Fächer mit der Note "mangelhaft" oder ein Fach mit der Note "ungenügend" abgeschlossen haben, erhält er lediglich ein Abgangszeugnis. Bei zwei mangelhaften Fächern besteht die Möglichkeit einer Nachprüfung.

4 IHK-Prüfungen

4.1 Die Zwischenprüfung

- findet zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres statt
- ist für beide Ausbildungsberufe gleich (siehe 1.3 Stufenausbildung)
- ist eine schriftliche Prüfung in höchstens 120 Minuten Dauer
- beinhaltet praxisbezogene Aufgaben oder Fälle
- bezieht sich auf die Prüfungsgebiete Marketing und Verkauf, Kassieren und Rechnen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde

Geprüft werden dabei die in der Schule vermittelten Unterrichtsinhalte sowie die nach der Ausbildungsordnung im Ausbildungsbetrieb zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten.

4.2 Die Abschlussprüfung

4.2.1 Verkäufer / Verkäuferinnen

Inhalte und Ablauf

Die Abschlussprüfung orientiert sich an der Ausbildungskonzeption. Diese beinhaltet folgende Pflicht- und Wahlqualifikationseinheiten:

Pflichtqualifikationseinheiten

Wahlqualifikationseinheiten (1 aus 4)

- Der Ausbildungsbetrieb
 - Information und Kommunikation
 - Warensortiment
 - Grundlagen von Beratung und Verkauf
 - Servicebereich Kasse
 - Marketinggrundlagen
 - Warenwirtschaft
 - Grundlagen des Rechnungswesens
-
- Warenannahme und Lagerung
 - Kasse
 - Beratung und Verkauf
 - Marketing

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil mit drei Aufgabensätzen und einem als fallbezogenes Fachgespräch strukturierten mündlichen Teil.

In den schriftlichen Prüfungsteilen sollen die Prüflinge anhand von praxisbezogenen Aufgaben und Fälle die in Ausbildung und Berufsschule erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten nachweisen. Die Prüfung ist wie folgt gegliedert und gewichtet:

Prüfungsbereich

Dauer

Gewichtung*

1. Verkauf und Marketing mit den Inhalten

- a) Verkauf, Beratung und Kasse
- b) Warenpräsentation und Werbung

Es soll gezeigt werden, dass verkaufsbezogene sowie vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs bearbeitet und rechtliche Bestimmungen berücksichtigt, Beschwerden und Reklamationen bearbeitet, Möglichkeiten der Konfliktlösung angewandt und kundenorientiert gearbeitet werden kann.

120 Minuten

50 %

2. Warenwirtschaft und Rechnungswesen mit den Inhalten

- a) Wareannahme und Lagerung
- b) Bestandsführung und -kontrolle
- c) rechnerische Geschäftsvorgänge
- d) Kalkulation

Es soll gezeigt werden, dass Zusammenhänge dieser Gebiete beachtet, Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchgeführt sowie verkaufsbezogene Rechenvorgänge bearbeitet werden können.

90 Minuten

30 %

3. Wirtschafts- und Sozialkunde

Hier soll gezeigt werden, dass wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt dargestellt werden können.

60 Minuten

20 %

* Gewichtungssätze innerhalb der gesamten schriftlichen Prüfung (= 100 %)

Im mündlichen Prüfungsbereich (fallbezogenes Fachgespräch) sollen die Prüflinge anhand einer von zwei ihnen zur Verfügung gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass sie kunden- und serviceorientiert handeln können. Dabei sind

- die festgelegte Wahlqualifikationseinheit Grundlage für die Aufgabenstellung und
- der im Berichtsheft dokumentierte Warenbereich zu berücksichtigen.

Wichtig: Die ausgewählte Wahlqualifikationseinheit ist bei der Anmeldung zur Prüfung einzureichen.

Für das Fallbezogene Fachgespräch muss eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten eingeräumt werden, das Gespräch selbst soll höchstens 20 Minuten dauern.

Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses wird der Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mit der gleichen Gewichtung angesetzt wie das Gesamtergebnis der schriftlichen Prüfung, also

Punktzahl Verkauf und Marketing

+

Punktzahl Warenwirtschaft und Rechnungswesen

+

Punktzahl Wirtschafts- und Sozialkunde

=

Gesamtpunktzahl schriftliche Prüfung (max. 100 Punkte)

+

Punktzahl Fallbezogenes Fachgespräch (max. 100 Punkte)

=

Gesamtpunktzahl

Gesamtpunktzahl : 2 = Durchschnittspunktzahl (mind. 50 Punkte!)

Die Abschlussprüfung orientiert sich an der Ausbildungskonzeption. Diese beinhaltet folgende Pflicht- und Wahlqualifikationseinheiten:

Pflichtqualifikation: Einzelhandelsprozesse (wie Verkäufer)

Wahlqualifikationen II

Auswahl: 1 aus 1 - 3, insgesamt 3

- Der Ausbildungsbetrieb
- Information und Kommunikation
- Warensortiment
- Grundlagen von Beratung und Verkauf
- Servicebereich Kasse
- Marketinggrundlagen
- Warenwirtschaft
- Grundlagen des Rechnungswesens

- Beratung, Ware und Verkauf
- Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft
- Warenwirtschaftliche Analyse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Marketing
- IT-Anwendungen
- Personal

Wahlqualifikationen I (wie Verkäufer)

Warenannahme und Lagerung, Kasse, Beratung und Verkauf, Marketing

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil mit drei Aufgabensätzen und einem als fallbezogenes Fachgespräch strukturierten mündlichen Teil.

In den schriftlichen Prüfungsteilen sollen die Prüflinge anhand von praxisbezogenen Aufgaben und Fälle die in Ausbildung und Berufsschule erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten nachweisen. Die Prüfung ist wie folgt gegliedert und gewichtet:

Prüfungsbereich

Dauer

Gewichtung*

1. Kaufmännische Handelstätigkeit mit den Inhalten

- a) Verkauf, Beratung und Kasse
- b) Warenpräsentation und Werbung
- c) Warenannahme und Lagerung
- d) Bestandsführung und -kontrolle
- e) rechnerische Geschäftsvorgänge
- f) Kalkulation

Es soll gezeigt werden, dass verkaufsbezogene sowie vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs bearbeitet und rechtliche Bestimmungen berücksichtigt, Beschwerden und Reklamationen bearbeitet, Möglichkeiten der Konfliktlösung angewandt und kundenorientiert gearbeitet werden kann. Darüber hinaus soll gezeigt werden, dass Zusammenhänge dieser Gebiete beachtet, Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchgeführt sowie verkaufsbezogene Rechen-vorgänge bearbeitet werden können.

120 Minuten

50 %

2. Einzelhandelsprozesse

Es soll gezeigt werden, dass fachliche Zusammenhänge bezogen auf Kernprozesse des Einzelhandels von Einkauf und Sortimentsgestaltung über logistische Prozesse bis zum Verkauf und Unterstützungsprozesse wie Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing und IT-Anwendungen verstanden sind, Sachverhalte analysiert sowie Lösungsmöglichkeiten zu Aufgabenstellungen entwickelt werden können.

90 Minuten

30 %

3. Wirtschafts- und Sozialkunde

Hier soll gezeigt werden, dass wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt dargestellt und beurteilt werden können.

60 Minuten

20 %

* Gewichtungssätze innerhalb der gesamten schriftlichen Prüfung (= 100 %)

Im mündlichen Prüfungsbereich (fallbezogenes Fachgespräch) sollen die Prüflinge anhand einer von zwei ihnen zur Verfügung gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass sie kunden- und serviceorientiert handeln können. Dabei sind

- die festgelegten Wahlqualifikationseinheiten Grundlage für die Aufgabenstellung und
- der im Berichtsheft dokumentierte Warenbereich zu berücksichtigen.

Wichtig: Die ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten sind bei der Anmeldung zur Prüfung einzureichen. Die Auswahl des Bereichs für das Fallbezogene Fachgespräch trifft ausschließlich der Prüfungsausschuss.

Für das Fallbezogene Fachgespräch muss eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten eingeräumt werden, das Gespräch selbst soll höchstens 20 Minuten dauern.

Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses wird der Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mit der gleichen Gewichtung angesetzt wie das Gesamtergebnis der schriftlichen Prüfung, also

Punktzahl Verkauf und Marketing

+

Punktzahl Warenwirtschaft und Rechnungswesen

+

Punktzahl Wirtschafts- und Sozialkunde

=

Gesamtpunktzahl schriftliche Prüfung (max. 100 Punkte)

+

Punktzahl Fallbezogenes Fachgespräch (max. 100 Punkte)

=

Gesamtpunktzahl

Gesamtpunktzahl : 2 = Durchschnittspunktzahl (mind. 50 Punkte!)

4.2.3 Gemeinsame Regelungen beider Ausbildungsberufe Voraussetzungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

a) in mindestens zwei der drei schriftlichen Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen (50 Punkte) erreicht wurden

(bei zwei mangelhaften Leistungen ist eine Ergänzungsprüfung in einem Fach möglich)

und

b) die Prüfungsleistungen in keinem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet wurden

und

c) im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch eine mindestens ausreichende Leistung erreicht wurde.

Eine weitere Voraussetzung ist die rechtzeitige Abgabe des Berichtsheftes (s. o.)!

Notenschlüssel

Punkte

Note

von

bis

100

92

sehr gut

91

81

gut

80

67

befriedigend

66

50

ausreichend

49

30

mangelhaft

29

0

ungenügend

Was ist, wenn...

...ich ein Prüfungsfach mit "mangelhaft" abgeschlossen habe?

Wenn die anderen Fächer den Durchschnitt auf mind. 50 Punkte heben, ist die Prüfung dennoch bestanden

...ich zwei Prüfungsfächer mit "mangelhaft" abgeschlossen habe?

Eine der beiden mangelhaften Leistungen muss durch eine mündliche Ergänzungsprüfung ausgeglichen werden. Die Ergänzungsprüfung wird nach der mündlichen Prüfung durchgeführt. Dabei setzt sich die Note wie folgt zusammen: (Schriftliche Punktzahl * 2 + Punktzahl der Ergänzungsprüfung) : 3 = Gesamtergebnis des Faches, das mindestens "ausreichend" sein muss. Eine Ergänzungsprüfung ist nur möglich, wenn hierdurch die Prüfung bestanden werden kann. Das Ziel der Notenverbesserung reicht nicht.

Wenn die anderen Fächer den Durchschnitt auf mind. 50 Punkte heben, ist die Prüfung dennoch bestanden

...ich drei Prüfungsfächer mit "mangelhaft" abgeschlossen habe?

Die Prüfung ist nicht bestanden.

Wiederholung der Prüfung

Die Prüfung kann zweimal wiederholt werden, frühestens nach 6 Monaten. Der Prüfling hat Anspruch auf eine Verlängerung seines Ausbildungsverhältnisses bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung (max. 1 Jahr).

Wo wird die Prüfung abgelegt?

Verkäufer und Verkäuferinnen sowie Kaufleute im Einzelhandel legen ihre Zwischen- und Abschlussprüfung vor der zuständigen Industrie- und Handelskammer ab. Inhaltlich sind Zwischen- und Abschlussprüfung unabhängig vom Ausbildungsbetrieb bundesweit identisch.

5 Ansprechpartner

Leiter des Bildungsgangs sind Frau StD´ Gietemann sowie Herr OStR Sauviller.